Denetci.org

REFERANS İLKELERİ

Kalite İlkeleri

Rİ-GEN-5

Sürüm 1.0 · 11.08.2026

www.denetci.org

Kalite İlkeleri

Kalite, bir ürünün, hizmetin veya sürecin amaçlanan kullanım ve sonuçları güvenilir, anlaşılabilir ve sürdürülebilir biçimde karşılayabilme özelliğidir. Amaç hatasızlık görüntüsü oluşturmak veya mümkün olan en fazla ölçüm ve kontrolü üretmek değil; beklentilerin doğru anlaşıldığı, hataların kaynağından öğrenildiği ve gerçek sonuçların zaman içinde güvenilir biçimde iyileştirilebildiği bir tasarım anlayışı oluşturmaktır.

İlke 1: Kalite amaçlanan kullanıma ve sonuca göre değerlendirilmelidir.

Bir ürün veya süreç teknik özelliklerine uygun çalışırken gerçek kullanım ihtiyacını karşılamayabilir. Kalite, yalnızca tanımlanan adımların tamamlanmasından değil ortaya çıkan sonucun amaca uygunluğundan doğmalıdır.

İlke 2: Beklenen sonuç anlaşılabilir ve gerektiğinde sınanabilir olmalıdır.

Ne elde edilmek istendiği belirsiz olduğunda kalite de nesnel biçimde değerlendirilemez. Gereksinim ve beklentiler, farklı tarafların sürekli farklı yorumlamasına yol açmayacak ölçüde açık olmalıdır.

İlke 3: Kalite son kontrolde eklenen bir özellik olmamalıdır.

Tasarım, süreç ve girdiler sürekli hata üretiyorsa yalnızca çıktı aşamasında yapılan kontroller yüksek yeniden işleme ve kaçan hatalar doğurabilir. Kalite mümkün olduğu ölçüde sonucu üreten sistemin içine yerleşmelidir.

İlke 4: Hatanın oluşmasını azaltmak yalnızca hatayı bulmaktan daha kalıcı değer sağlayabilir.

Kontrol ve test gerekli olabilir; ancak aynı hatanın tekrar tekrar bulunması sürecin kendisinde iyileştirme ihtiyacına işaret eder. Kalite yaklaşımı yalnızca daha güçlü hata yakalama mekanizmaları oluşturmaya indirgenmemelidir.

İlke 5: Kalite problemi yalnızca son işlemi yapan kişinin hatası olarak görülmemelidir.

İnsan davranışı araçlar, süreç, bilgi, iş yükü ve teşviklerden etkilenir. Tekil hata daha geniş sistem tasarımının doğal sonucuysa yalnızca kişiyi düzeltmek aynı sorunun tekrarını engellemeyebilir.

İlke 6: Kalite sorumluluğu yalnızca kalite fonksiyonuna devredilmemelidir.

Ürün veya sürecin tasarımı ve işletimi üzerinde karar veren taraflar oluşturdukları kalite sonucundan tamamen ayrışamaz. Kalite ekibi bağımsız değerlendirme sağlayabilir; ancak gerçek sonuç sahipliğinin yerine geçmemelidir.

İlke 7: Kalite ölçümleri temsil ettikleri gerçeklikle ilişkili olmalıdır.

Kolay ölçülen bir değer, önemli olan sonucu yalnızca dolaylı veya zayıf biçimde gösterebilir. Ölçümün değeri sayısal kesinliğinden çok gerçek kalite özelliğini ne ölçüde temsil ettiğine dayanmalıdır.

İlke 8: Tek bir metrik kaliteyi temsil etmemelidir.

Hız, hata, maliyet, kullanılabilirlik ve kullanıcı deneyimi gibi farklı sonuçlar birbirleriyle çatışabilir. Tek bir göstergenin iyileştirilmesi bütün kalite sisteminin iyileştiği şeklinde yorumlanmamalıdır.

İlke 9: Ölçümün hedef haline gelmesi davranışı değiştirebilir.

İnsanlar ve ekipler ölçülen sayıyı iyileştirirken ölçünün temsil etmesi gereken gerçek sonucu zayıflatabilir. Kalite göstergeleri yalnızca seviyeleriyle değil teşvik ettikleri davranışlarla da değerlendirilmelidir.

İlke 10: Kalite hedefleri gerçek kullanıcı ve iş değeriyle ilişkilendirilmelidir.

Daha fazla kontrol, özellik veya teknik mükemmellik her durumda daha iyi sonuç oluşturmaz. Kalite yatırımı, neyin gerçekten değer taşıdığı ve hangi başarısızlığın önemli olduğu üzerinden anlam kazanmalıdır.

İlke 11: Kullanıcı deneyimi kalite kavramının dışında bırakılmamalıdır.

Teknik olarak doğru çalışan fakat anlaşılması veya kullanılması gereksiz biçimde zor olan bir ürün amaçlanan sonucu üretemeyebilir. Kullanılabilirlik, erişilebilirlik ve anlaşılırlık kullanım bağlamına göre gerçek kalite özellikleridir.

İlke 12: Kullanıcı geri bildirimi önemli kanıttır ancak tek başına mutlak gerçek değildir.

Kullanıcı beklentileri farklılaşabilir ve her sorun doğrudan kullanıcı tarafından görülemeyebilir. Geri bildirim teknik kanıt, kullanım davranışı ve diğer ilgili bilgilerle birlikte değerlendirilmelidir.

İlke 13: Şikâyet ve hata kayıtları yalnızca kapatılması gereken işlemler olmamalıdır.

Tekrarlanan sorunlar ürün, süreç veya organizasyondaki daha temel zayıflıklara işaret edebilir. Kalite sistemi sorunları ortadan kaldırırken onlardan öğrenebilmelidir.

İlke 14: Belirti ile kök neden birbirine karıştırılmamalıdır.

Görünen hatanın düzeltilmesi onu üreten koşulun değiştiği anlamına gelmez. Aynı neden farklı ürün veya süreçlerde farklı belirtilerle yeniden ortaya çıkabilir.

İlke 15: Kök neden tek ve basit bir açıklamaya zorlanmamalıdır.

Bir başarısızlık çoğu zaman teknoloji, süreç, insan, bilgi ve kararların birleşiminden doğar. Analiz, anlaşılması kolay bir tek neden üretmek adına gerçek nedensellik zincirini bozmamalıdır.

İlke 16: Tekrarlanan sorun olağan kalite maliyeti olarak normalleştirilmemelidir.

Aynı tür problem sürekli geri dönüyorsa düzeltme ve öğrenme mekanizmaları gerçek etki sağlamıyor olabilir. Tekrar, daha temel sistem değişikliği ihtiyacının sinyali olarak kullanılabilmelidir.

İlke 17: Değişiklik kalite durumunu değiştirebilen temel bir olaydır.

Ürün, süreç, ekip, tedarikçi, araç veya gereksinim değiştiğinde geçmişte doğru olan kalite varsayımları geçerliliğini kaybedebilir. Değişikliğin büyüklüğü ile sonucunun büyüklüğü aynı olmak zorunda değildir.

İlke 18: Değişiklik sonrası kalite amaçlanan değişiklikten değil gerçek sonuçtan anlaşılmalıdır.

Bir iyileştirmenin uygulanmış olması beklenen faydayı oluşturduğunu göstermez. Değişiklik sonrası kullanıcı, ürün ve süreç davranışı önceki kalite iddialarını gerçekten desteklemelidir.

İlke 19: Geçici çözümler görünmez kalite borcuna dönüşmemelidir.

Bir sorunun kısa süreli olarak çevresinden dolaşılması gerekli olabilir; ancak geçici yaklaşım zamanla karmaşıklık ve hata birikimi oluşturabilir. Bugünkü hızın gelecekte hangi kalite maliyetini oluşturduğu görünür kalmalıdır.

İlke 20: Standartlaşma yalnızca benzerlik üretmek için kullanılmamalıdır.

Ortak yöntemler tutarlılık ve öğrenme sağlayabilir; ancak farklı ihtiyaçları görmezden gelerek sonucu kötüleştiriyorsa amaçtan kopmuştur. Standartlaşmanın değeri, gerçek kaliteyi ne ölçüde desteklediğine dayanmalıdır.

İlke 21: Süreç uyumu kalite sonucuyla eşit kabul edilmemelidir.

Bir ürün bütün tanımlı adımlardan geçmiş ve yine de kötü sonuç üretmiş olabilir. Süreçler kaliteyi destekleyen araçlardır; gerçek sonuçların yerine geçen kalite kanıtları değildir.

İlke 22: Dokümantasyon amaçlanan veya geçmiş durumu değil gerçek çalışma biçimini temsil etmelidir.

Belgeler ile fiilî uygulama sürekli farklılaşıyorsa doküman varlığı güvenilir kalite bilgisi sağlamaz. Kritik bilgi yalnızca belgelenmemiş kişisel deneyime de gereksiz biçimde bağımlı kalmamalıdır.

İlke 23: Yetkinlik eğitim tamamlanmış olmakla eşit görülmemelidir.

Bir kişinin eğitime katılmış olması işi gerekli kalite düzeyinde yapabildiğini göstermez. Yetkinlik, gerçek görev ve sonuçlarla ilişkili uygulanabilir bilgi ve beceri olarak anlaşılmalıdır.

İlke 24: İş yükü ve zaman baskısı kalite tasarımının dışında bırakılmamalıdır.

Bir süreç ancak çalışanlar sürekli olağanüstü dikkat veya fazla mesai gösterdiğinde doğru sonuç üretiyorsa tasarım kırılgandır. Hız ile kalite arasındaki ödünleşim görünür bir yönetim kararı olmalıdır.

İlke 25: Girdi kalitesi çıktı kalitesinin sınırlarından biridir.

Yanlış, eksik veya belirsiz veri ve gereksinimlerden güvenilir sonuç üretmek her zaman mümkün değildir. Kalite yalnızca son ürünün incelenmesine değil onu oluşturan girdilerin güvenilirliğine de dayanmalıdır.

İlke 26: Otomasyon kaliteyi kendiliğinden artırdığı varsayımına dayanmamalıdır.

Otomasyon insan hatasını azaltabilir ve tutarlılığı artırabilir; ancak yanlış bir kuralı büyük ölçekte uygulayabilir. Manuel ve otomatik yaklaşımlar kendi gerçek güçlü ve zayıf yönleriyle değerlendirilmelidir.

İlke 27: Testin başarılı olması kusursuzluk kanıtı olmamalıdır.

Test yalnızca kapsadığı koşullar hakkında kanıt üretir. Gerçek kullanım çeşitliliği, beklenmeyen koşullar ve test edilmeyen alanlar sonucun kesinlik sınırları içinde kalmalıdır.

İlke 28: Kalite sorunlarını görünür kılmak insanları cezalandıran bir sistem oluşturmamalıdır.

Sorun bildirmek kişisel başarısızlık olarak görülüyorsa kalite kusurları gizlenebilir veya geç fark edilebilir. Hesap verebilirlik korunurken organizasyon gerçek kötü haberleri öğrenebilmelidir.

İlke 29: Başarı ve başarısızlık birlikte öğrenme kaynağı olmalıdır.

Yalnızca hatalar değil, beklenenden iyi sonuç veren uygulamalar da sistemin hangi özelliklerinin değer taşıdığını gösterebilir. Öğrenme tek yönlü hata düzeltme faaliyetine indirgenmemelidir.

İlke 30: Kalite güvencesi gerçek sonuç ve davranış üzerinden doğrulanabilmelidir.

Sertifikalar, süreç uyumları, test raporları, eğitim kayıtları veya kalite göstergeleri tek başına kalite oluşturmaz. Ürün, hizmet veya sürecin amaçlanan sonucu gerçek kullanım koşullarında güvenilir ve sürdürülebilir biçimde ürettiği gerektiğinde gösterilebilmelidir.